Cisco Technical Service Startup Guide

Cisco テクニカルサービス ご利用ガイド

2024 年 2 月 Ver.14.9.1

サービス契約についてのご質問は、シスコ販売パートナーまでお問い合わせ下さい。

【更新履歴】

更新日	ver.	更新内容
2024/02/26	14.9.1	・　「機器交換時のライセンス付け替え」リファレンスサイトの更新
2023/11/22	14.9.0	・　Smart 機能の削除 ・　運用委託事業者の登録申請の更新
2023/10/26	14.8.5	・　Small Business 製品のお問い合わせ先を更新
2023/07/03	14.8.4	・　「テクニカル サービス別 ご提供内容一覧表」、「ソフトウェアのアップデート/アップグレード」表に Solution Support を追加 ・　「注意事項・参考資料」、「サポートの対象外となるもの・ご注意点」を更新
2023/05/12	14.8.3	・　「アーキテクチャ別 サービスリクエストのオープン時に必要な情報」の基本ルールの補足事項を更新
2023/04/14	14.8.2	・　「サービス契約管理」の「契約内容の変更」ならびに「運用委託事業者の登録申請」を更新
2023/01/17	14.8.1	・　「シスコアカウント登録に必要なステップ」、「サービス契約番号登録に必要なステップ」を更新 ・　「購入したサービスを運用委託先が利用する場合」を更新 ・　「ソフトウェア アップグレード / アップデートツール」に追記
2023/01/11	14.7	・　「Technical Assistance Center（TAC） の技術サポート」 の内容更新 ・　「フィールドエンジニアの作業内容」の制限事項に、Nexus Dashboard 製品を追加更新
2022/12/02	14.6	・　「サービスレベルとパーツ配送時間」の 8x5xNBD に注釈を追加 ・　「フィールドエンジニアの作業内容」に注釈を追加
2022/08/02	14.5	・　Solution Support 契約時のシスコ標準営業時間内のシビラティ 1 または 2 についての応答時間について更新
2022/03/29	14.4	・　「TAC サポートに関する注意事項」に「CX ポートフォリオ資料」をリファレンスとして追加 ・　「サービスリクエスト(SR)オープン時に必要な情報」の更新 ・　「アーキテクチャ別 サービスリクエストのオープン時に必要な情報」の新規追加
2022/02/15	14.3	・　「Cisco.com ユーザ ID」を「シスコアカウント」へ名称変更 ・　「Cisco.com ユーザ ID 登録に必要なステップ」を「シスコアカウント登録に必要なステップ」へ内容更新 ・　サービスリクエスト(SR)オープン時に必要な情報　の内容更新
2022/01/12	14.2	・　Intersight のシビラティ定義新規追加 ・　Hyperflex のシビラティ定義更新 Hyperflex のシビラティ削除項目：S3 –ディスク障害 Hyperflex のシビラティ追加項目： S2 – Edge 2 ノード構成でキャッシュドライブ障害が発生し、冗長性が失われている状況。 S3 –キャッシュ、もしくはパーシステント（キャパシティ）ドライブの障害で、クラスタのヘルスステータスが Healthy に戻っている状況。

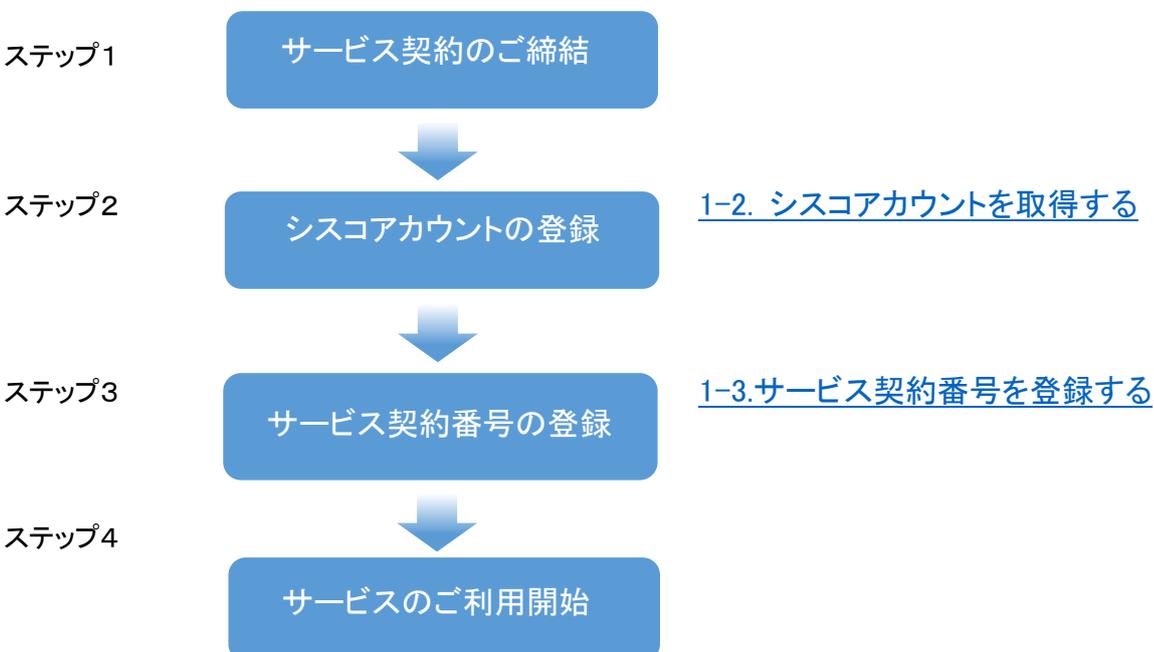
目次

1. はじめに

この度は、シスコ製品及びシスコ テクニカル サービスをご購入頂きありがとうございます。
この資料はご購入頂いたサービスを通じ、シスコ製品を最大限有効活用していただくことを目的としたガイドです。

この資料が対象とするサービスは以下のとおりです。
Smart Net Total Care (SNTC)
Software Application Support (SAS)
Software Support Service (SWSS)
Solution Support
TelePresence Essential Operate Services
Independent Software Vendor (ISV) Application Services
Service Provider Base Without Software Support
Software Support Services for Service Providers
Solution Support for Service Providers
＊サービス内容、およびサービス契約についてのご質問はシスコ販売パートナーまでお問い合せください。

1-1. シスコ テクニカルサービス ご利用開始までのステップ

ご契約サービスをご利用いただくためにはシスコアカウント(Cisco.com ID)の取得と、ご契約サービスのシスコアカウントへのご登録が必要となります。(契約締結時に未登録の運用委託先がユーザに代わってサービスをご利用になる場合は、運用委託事業者の登録申請が必要となります。詳細は 1-4. サービス契約管理の「運用委託事業者の登録申請」をご参照ください。)

1-2. シスコアカウントを取得する(新規登録)

サービス契約のご利用を開始するためには、シスコアカウントの取得が必要です。すでにシスコアカウントをお持ちの方で契約情報の登録・変更を行う場合は「1-3. サービス契約番号を登録する」へお進みください。

シスコアカウント登録に必要なもの

シスコアカウント用のメール アドレス（ビジネス用メールアドレスを推奨。）
シスコアカウントを有効化するためには有効なメールアドレスの登録が必要となります。
お1人に対して1シスコアカウントが必要となるため、必ずご登録される方のメールアドレスを1つご準備ください。* ML など、単一のメールアドレスに複数の Cisco.com プロファイルを関連付けることはできません。

シスコアカウント登録に必要なステップ

1. アカウントの作成にアクセスし、Japanese (日本語)またはご利用になる言語を選択します。
2. 登録に必要な情報を入力し「登録」ボタンをクリックします。
3. [シスコアカウントの有効化] メールが、ご登録のメールアドレスへ送付されます。
4. 受信したメールの[アカウントを有効化]をクリックし、シスコアカウントにログインします。
5. ログインできない場合は、画面内の[ログインに戻る] から、ログインすることで有効化が完了します。
   詳細はシスコアカウントの作り方をご参照ください。

※シスコアカウントの有効化後、ご契約のサービス契約番号の登録が可能となります。(次項参照)

＜Cisco.com Registration 画面＞

■ユーザガイド
・シスコアカウントの作り方
・シスコアカウント アクセスレベル/権限ガイド

シスコアカウント登録およびプロファイル変更に関するお問い合わせは、web-help-j@cisco.com に日本語でご連絡ください。

1-3. サービス契約番号を登録する

ご登録いただいたシスコアカウントにサービス契約番号をご登録いただくことで、ご購入いただいたテクニカルサービスをご利用頂く準備が整います。

サービス契約番号登録に必要なもの

・シスコアカウント
・サービス契約番号　*サービス契約番号がご不明な場合はご購入元にお問い合わせください。

サービス契約番号登録に必要なステップ

サービス契約締結時に、設置先または請求先として会社名が登録されているお客様は、以下のステップでサービス契約番号を登録することが可能です。それ以外の販売パートナーや運用管理委託先へ登録を行う場合は代理申請が必要です。詳細は 1-4. サービス契約管理の「運用委託業者の登録申請」をご覧ください。

1. シスコ アカウントプロファイルにログインします。
2. プロファイル管理画面の「アクセス管理」から「アクセス権の追加」をクリックします。

3. 下記のいずれかを選択して「検索」をクリック。
本「テクニカル サービス ご利用ガイド」対象サービスの場合は「Cisco.com の TAC および RMA ケース作成、ソフトウェアダウンロード、サポートツール、及び権限付きコンテンツ」を選択し、「検索」をクリックして下さい。

4. 「請求先 ID」あるいは「契約番号」を選択したうえで、番号を入力します。複数の契約がある場合には、カンマ(,)区切りで入力し、「送信」ボタンを押してください。

請求先 ID による登録(販売元パートナー様)の場合
・請求先 ID(フルサポートアクセスを含む)を登録
※パートナー様社内の Bill to ID(請求先 ID)管理者が登録等を確認

契約番号による登録(販売元パートナー様以外)の場合
・契約番号を登録
・完了後、契約登録ステータスが表示され、メールでも同様の内容が配信されます。

■ユーザガイド:Cisco Account Profile ユーザガイド

1-4. サービス契約管理

契約期間

サービス契約は基本的に年単位での契約です。
2 時間または 4 時間のパーツ配送契約については、シスコの受注日から 30 日間のサービス準備期間が必要です。発注から交換パーツの提供までの準備期間として通常 30 日頂いております。サービス開始日前の交換パーツの要請にはお応えできません。なお、サービス開始後でも準備期間中の場合はベストエフォート対応となります。
交換パーツ配送はサービス開始日以降になります。ご契約終了から 90 日以上経過して再契約された場合の交換パーツ配送開始はサービス開始日から 30 日目となります。
サービスレベル・契約開始日についてはシスコ販売パートナーまでお問い合わせください。

契約更新

サービス契約の更新は購入元の販売パートナーへご依頼ください。サービス契約の契約期間を過ぎますと、以下のサポートサービスが受けられなくなりますので、ご注意下さい。
・ソフトウェアアップグレード・アップデートの提供
・TAC の技術者による遠隔技術サポート
・Cisco.com サイトからの情報提供、各種技術ツールの提供
・ハードウェア障害時の交換パーツ配送（製品保証期間内の場合を除く）

契約内容の変更

ご契約いただいているシスコ製品にモジュールの追加や設置先住所の変更を行う場合、また事業所の移転などがあった場合には、シスコ販売パートナー経由で Customer Service Hub より変更のご依頼を行うことができます。

運用委託事業者の登録申請

サービス契約締結時に設置先または請求先として会社名が登録されているお客様が、サービスを利用できる権利を有します。

契約時に登録されていない運用委託先がエンドユーザに代わってサービスを利用する場合は、下記の通り手続きが必要となります。

運用委託事業者の登録申請をご希望の場合、契約情報の請求先にご登録されているパートナー会社様または設置先にご登録されている会社様の承認として、下記情報を web-help-j@cisco.com まで承認者様（契約情報に登録されている会社） よりご提示ください。

＜紐づけを希望される契約番号とアカウント情報＞

- 紐づけ希望の契約番号(Contract):
- 紐づけ希望のシスコアカウント会社名
- 紐づけ希望のシスコアカウント E メールアドレス

＜承認者（契約情報に記載の会社）よりご提供いただく情報＞

- 承認者の会社名
- 承認者の氏名(フルネーム)
- 承認者の電話番号
- 承認者の E メールアドレス

- 紐づけ理由：（例：保守運用を依頼されているため等）

なお、シスコ アカウントに契約番号の紐づけ登録完了後も契約情報に記載のない第三者（運用委託事業者）の会社様は、ご自身で契約情報を確認することはできません。契約情報の確認が必要な場合は、販売元の会社様へ確認をお願いいたします。契約情報に自社の記載があるにも関わらず、契約情報を確認できないお客様は、販売元の会社様経由で Customer Service Hub より契約内容が確認できるコマースツールのアクセス権についてお問い合わせください。

詳細はお客様 Cisco Account Profile ユーザガイドをご参照の上、運用委託先の申請手続きを行って下さい。

2. シスコの製品サポートサービス提供内容

テクニカル サービス別 ご提供内容一覧表

サービス名*1	Smart Net Total Care	Solution Support	SAS	SWSS	TP Essential Operate Services	ISV Application Services
対象製品	ハードウェア製品	ハードウェア製品/ソフトウェア製品	ソフトウェア製品		TelePresence	シスコが販売する 3rd party SW
Cisco TAC サポート	●	●*4	●	●	●	●
交換パーツ配送及び現地設置作業*1	●	●			●	
HW 製品向け SW アップグレード	●	●			●	
Cisco.com リソース提供	●	●	●	●	●	
SW アップグレード アップデート			▲*3	●		●*2

*1 現地設置作業は、オンサイト サポートを含むサービスをご契約頂いている場合にご利用可能です。
*2 各 3rd party ベンダーweb ページからのダウンロードです。Microsoft Windows 製品はソフトウェアのアップデートのみ提供します。
*3 マイナーアップデートおよびメンテナンスアップデートのみのご提供です。
*4 Solution Support では、Cisco TAC は状況に応じて 3rd Party ベンダーをエンゲージして、3rd Party ベンダーによる調査をコーディネートします。ただし、3rd Party ベンダーによりエンゲージメントの方法は異なるため、Cisco TAC から 3rd Party ベンダーにケースオープンする場合もあれば、お客様から直接 3rd Party ベンダーにケースオープンいただく場合もあります。

ご提供サービス概要一覧

詳細は、各ご提供内容のタイトルをクリックして各章をご確認ください。

2-1. Cisco.com オンライン リソース
CLI Analyzer、Bug Search Tool などの e-Support ツールや、シスココミュニティによるシスコ製品のテクニカル ドキュメントや設定ガイド等をご利用頂くことができます。

2-2. ソフトウェアのアップデート / アップグレード
ご契約いただいたサービスやサービス基準に従って各リリースを提供します。
・ハードウェア製品向けリリース：メジャー、メンテナンス、および リビルドリリース（Cisco IOS®, 他）
・ソフトウェア製品向けリリース：メジャー、マイナー、および メンテナンスリリース

2-3 Cisco TAC (テクニカル アシスタンス センター)の技術サポート
シスコの技術専門家が、お客様の問題解決をサポートします。日本の TAC では、営業時間内に受けたすべてのお問い合せに対応し、シビラティ(重大度)1 については 24 時間 365 日サポートを行います。

2-4. 交換パーツの配送・現地での設置作業
TAC のエンジニアがパーツの交換が必要と判断した場合、ご契約頂いたサービス基準に従い、翌営業日もしくは4時間以内、2時間以内にパーツが到着するよう最善の配送を手配します。
オンサイト付きサービスをご契約の場合、パーツ配送時にフィールド エンジニアがお客様を訪問しパーツの交換作業を行います。

※上記サポートは、契約された製品にのみ適用されます。未契約のシスコ製品に対して新たにサービス契約をご希望される場合は、シスコ製品をご購入いただいた販売パートナーまでご連絡ください。

2-1. Cisco.com オンラインリソースの利用

技術的な問題が発生したら、迅速な解決のためにまずシスコのオンラインリソースにアクセスしてください。運用現場で発生するさまざまな問題の対処方法と、解決策が用意されています。

e-Support ツール

ネットワークのトラブル対応やアップデート、設定に役立つツールが利用できます。
下記表に一例を掲載しています。

トラブルシューティングに役立つツール（一部）
CLI Analyzer シスコのクラウドサービスと連携し、ログ解析やシステム診断を行えるインテリジェンスな SSH/Telnet クライアントソフトウェア
SNMP オブジェクトナビゲーター（SNMP Object Navigator） シスコ製品で使用できる SNMP MIB をグラフィカルツリー表示可能な検索ツール
Bug Search Tool ソフトウェアのバグ検索、情報閲覧、特定バグの調査・修正状況などの最新ステータスのトラッキングを提供するツール

ツールとリソース：https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/web/tsd-most-requested-tools.html

オンライン テクニカル ドキュメント

マニュアルや TAC エンジニアが発信するテクニカルドキュメント・FAQ を掲載しています。
サポート ＆ ダウンロード：https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/index.html

ご提供サービス概要一覧に戻る

シスコ コミュニティ

シスココミュニティでは、現場のエンジニア様に役立つトラブルシュートの定石や設定ガイドなど、実践的な情報を日本の TAC エンジニアが公開しています。お客様・パートナー様もドキュメントの投稿が可能で、ディスカッションにもご自由に参加いただけます。製品マニュアルや TAC エンジニアが対応した障害事例や解決方法が日々追加されており、無料オンラインセミナーも定期的に開催しています。

シスココミュニティ：https://community.cisco.com/t5/-/ct-p/japanese-community
よくある問題と解決方法 ：https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3215391
トラブルシューティングドキュメント ：https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3162064
シスコ製品設定例 ：https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3165896
オンラインセミナー ：https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3215381

＜シスココミュニティ画面＞

ご提供サービス概要一覧に戻る

2-2. ソフトウェアのアップデート/アップグレード

ご契約サービスにあわせて、シスコのハードウェア製品向けソフトウェアやソフトウェア製品に対して、アップデートやアップグレードをご提供しています。ダウンロードの入手方法は下記のとおりです。

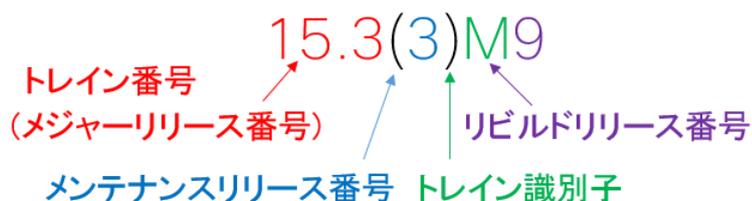
サービス名	提供種別		提供リリース種別			ダウンロードサイト
	ハードウェア製品向けソフトウェア	ソフトウェア製品	メジャー	マイナー	メンテナンス・リビルド	
Smart Net Total Care(SNTC)	○	－	○	－	○	Download Software
Solution Support	○	○	○	－	○	Download Software
Support Essentials	○	－	－	○	○	JAPAN SMB TAC よりご提供
Software Application Support(SAS)	－	○	－	○	○	Download Software
Software Support Service (SWSS)	－	○	○	○	○	メジャーリリース: Product Upgrade Tool(PUT) マイナー/メンテナンスリリース: Download Software
TP Essential Operate	○	○	○	○	○	メジャーリリース: Product Upgrade Tool(PUT) メンテナンスリリース: Download Software
ISV Application Services	－	○	○*	○	○	各 3rd party 製品ベンダーの web サイト

*Microsoft 製品はマイナー・メンテナンスリリースのみの提供

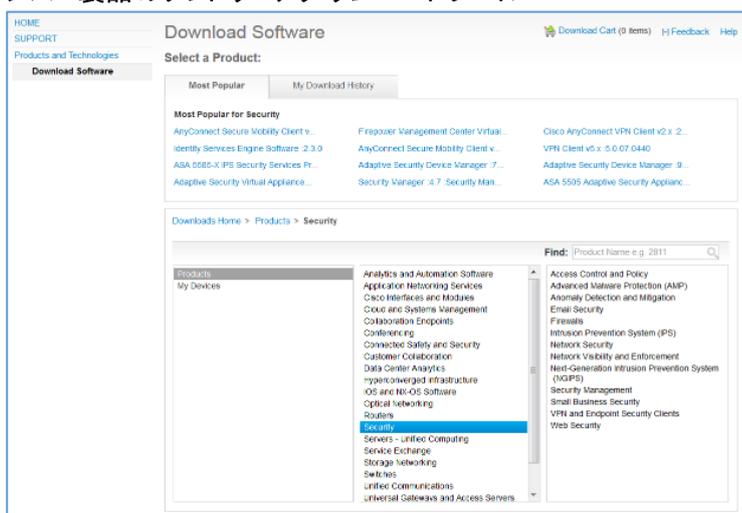
Cisco IOS ®などのハードウェア製品向けソフトウェアやソフトウェア製品のアップグレード・アップデートのご提供範囲は、サービス契約によって異なります。

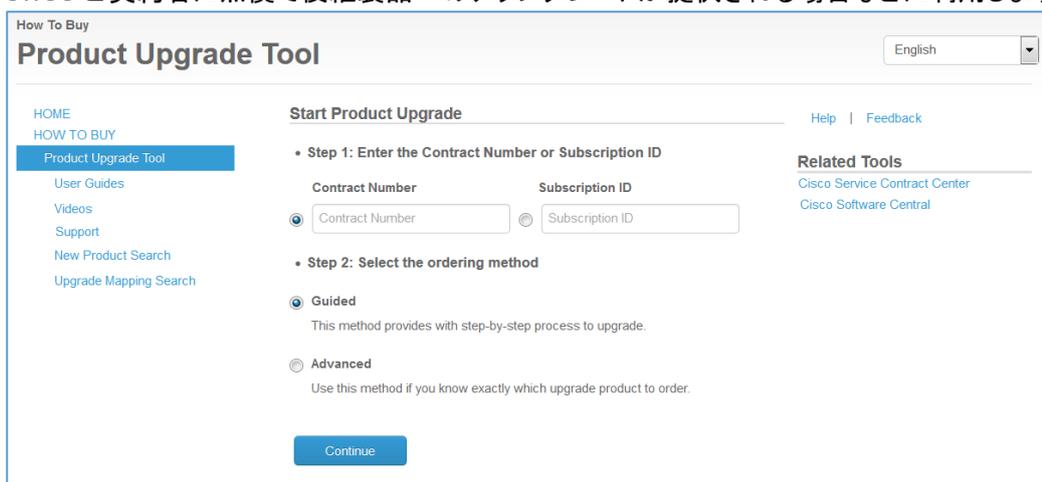
(例) Cisco IOS のリリース名規則

リリース名	リリースの違い	リリース番号の違い (*)
メジャーリリース	大幅な機能刷新など、規模の大きなアップデート	A.B(c)td
メンテナンスリリース	機能の改良や改訂など、対象範囲を限定したアップデート	a.b (C)td
リビルドリリース	細かな修正など、小規模なアップデート	a.b(c)tD

(*) 大文字部分がリリース種別に対応します。"t" はトレイン識別子です。以下の例をご参照ください。

ソフトウェア アップグレード / アップデートツール

ツールをご利用いただくためには、サービス契約が紐づいたシスコアカウントによるログインが必要です。ソフトウェアのダウンロードが実行できないなどのトラブルがある場合は Cisco Account Profile からシスコアカウントに契約情報を登録してください。(ソフトウェアダウンロードとサービス契約)
あわせて、ダウンロード対象製品が契約番号に含まれているか事前にご確認ください。契約の詳細に関しましては、購入元の販売会社様へ確認をお願いいたします。

○ Download Software:https://software.cisco.com/download/navigator.html
シスコ製品のソフトウェアダウンロードツール

■ユーザガイド: パーソナライズドソフトウェアダウンロード

○ Product Upgrade Tool (PUT):https://upgrad.cloudapps.cisco.com/upgrad/
SWSS ご契約者に無償で後継製品へのアップグレードが提供される場合などに利用します。

・PUT ご利用のステップ (■ユーザガイド:ご利用ガイド [英語])

1. Cisco.com にログイン後、契約番号を入力しリクエストします。
2. Cisco 製品出荷プロセスにより、100%ディスカウントの形式でメジャーアップグレードを提供

ご提供サービス概要一覧に戻る

2-3. Technical Assistance Center（TAC）の技術サポート

問題がオンラインリソースで解決ができない場合、ご契約いただいたサービス基準のもと TAC にサービスリクエスト(SR) をオープンすることで、Webex(Web ブラウザを介したリモートサポート)やメール、電話によるテクニカル サポートを受けることができます。
日本語対応の Japan TAC、英語対応の Global TAC のどちらでもご利用いただけます。

速やかな問題の切り分けと解決のため、TAC から Webex や VPN などを利用した貴社シスコ製品へのリモートアクセスをお願いする場合があります。リモートアクセスができない場合は、問題の解決に時間がかかる場合がございますので、予めご了承ください。

また、取得できたログや不具合発生の切り分け状況など総合的な観点から、効率的かつ効果的な問題解決に再現試験が必要であり、ラボ環境で再現できる可能性が高いと判断できる場合に、TAC のラボ環境で再現試験を実施することがあります。

＜TAC 技術サポート章内リンク＞

・シビラティと TAC 対応時間
・サービスリクエスト(SR)オープン時に必要な情報
・サービスリクエスト(SR)をオープンする
・Japan TAC (日本語)のサポートを受ける
・Global TAC (英語)のサポートを受ける
・電話で Global TAC に SR をオープンする方法
・Global TAC の SR オープンに必要な情報
・製品別 シビラティ例

ご提供サービス概要一覧に戻る

シビラティと TAC 対応時間

TAC の対応時間は、障害の重大度を表すシビラティによって定義しています。
シビラティのレベルは TAC とお客様の合意の上で決定しています。各シビラティに相当する障害状況は製品により異なりますので「製品別 シビラティの例」を参照してください。

<table>
<tr><th>シビラティ</th><th>障害状況</th><th>提供リソース</th><th>復旧・回避策提示目標時間</th><th>TAC対応時間</th><th>SRオープン方法</th><th>受付時応答目安</th></tr>
<tr><td>1</td><td>既存のシステム環境がダウンするか、エンドユーザ様の業務に重大な影響を及ぼしている。</td><td>シスコおよびエンドユーザ様は、状況を解決するためにフルタイムのリソースを提供することとする。</td><td>24時間以内</td><td>24時間365日</td><td>電話</td><td>1時間以内に折返しご連絡</td></tr>
<tr><td>2</td><td>既存のシステム環境の運用が著しく低下するか、エンドユーザ様の業務の重要な面が、ネットワーク機能低下によりマイナスの影響を受けている。</td><td>シスコおよびエンドユーザ様は、状況を解決するために、標準営業時間内におけるフルタイムのリソースを提供することとする。</td><td>2営業日以内</td><td rowspan="3">シスコ標準営業時間
＜Japan TAC＞
午前 9:00
|
午後 5:00
(土日祝日、シスコが定めた休日を除きます。)</td><td>電話
または Email</td><td rowspan="3">営業時間中は1時間以内に折返しご連絡</td></tr>
<tr><td>3</td><td>ほとんどの業務は正常に機能しているが、システム環境の運用上の機能が損なわれている。</td><td>シスコおよびエンドユーザ様は、サービスを満足なレベルまで回復する為に、標準時間内において積極的にリソースを提供する。</td><td>5営業日以内</td><td rowspan="2">TAC SRツール
(Support Case Manager)
または
Email</td></tr>
<tr><td>4</td><td>シスコの製品機能、設置、又は構成に関する情報が必要とされる。エンドユーザ様の業務には全く影響がない。</td><td>シスコおよびエンドユーザ様は、要請に応じて情報を提供するために、標準の営業時間内での支援を積極的に提供する。</td><td>10営業日以内</td></tr>
</table>

※シビラティ 1 のサービスリクエストを申請される場合、エンドユーザ様及びパートナー様も 24 時間対応可能である必要があります。
※Solution Support 契約の場合、シスコ標準営業時間内のシビラティ 1 または 2 については 30 分以内に折り返しご連絡します。ただし、Japan TAC はローカル言語によるサポートを提供するため、シスコ標準営業時間外については 1 時間以内の折り返しご連絡となります(シビラティ 1 のみ)。もし営業時間外も 30 分以内の折り返しをご希望される場合は、Global TAC にサービスリクエストをオープンしてください。(詳しくは、Global TAC (英語) のサポートを受ける をご参照ください)
※UCS 製品には、シビラティに関係なく 24 時間 365 日の日本語サポートを提供するサービスもご用意しています。
※Cisco Spark、Cisco Webex に関しては、サービスディスクリプション「Software Support [英語] (参考和訳)」をご参照ください。
※Cisco Smart Software Manager オンプレミス (旧サテライト)に関しては、こちらは当てはまりません。「3. 注意事項・参考資料」をご参照ください。

TAC サポートに関する注意事項

シスコ TAC による保守サポートは、運用時における技術支援を行うサービスを提供しております。
以下のようなお問い合わせは、サポート対象外となりますので、製品をお買い求めのシスコ販売パートナー、またはシスコ担当営業までご相談ください。保守サポート以外のシスコのサービスについては CX ポートフォリオ資料もご参照ください。

・導入作業支援やコンフィグレーション作成など。
・設計や導入計画の為に必要な、製品実装や仕様確認に関するご質問。
・セキュリティ/インシデント対応。
(シスコ製品が正常に機能することで生成されたセキュリティ・アラームや、不正トラフィック・不正アクセスへの対応、お客様端末の紛失・ウィルス感染時の対処方法のご相談など)

TAC 技術サポート TOP に戻る

サービスリクエスト(SR)オープン時に必要な情報

・シビラティ（問題の重大度）

・契約番号

・会社名（日本語/英語）

・住所(日本語/英語)

・ご担当者名(日本語/英語)

・シスコアカウントに登録の E メールアドレス

・電話番号

・製品設置先住所（日本語/英語）

・製品型番

・シリアル番号・サブスクリプション ID 等（※）

・件名

・障害内容

※ シビラティについては「シビラティと TAC 対応時間」をご覧下さい。
※ SR 申請用テンプレート：https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/support/loc-tac-guide/doc/template-sr.txt
※ サービスリクエストは 1 事象 1 件で対応します。複数の障害が発生した場合はそれぞれの事象ごとにサービスリクエストをオープンしてください。また、調査の過程で新たな不具合が判明した場合は新規のサービスリクエストのオープンをお願いしています。
※ 製品型番を基に担当エンジニアを決定しますので、障害の発生した製品をひとつだけご提示ください。(Solution Support 契約の場合はソリューションを代表する製品または障害発生製品のいずれでも可。)
※ サービスリクエストのオープン時に必要な契約・製品情報詳細は以下の表をご参照ください。

アーキテクチャ別 サービスリクエストのオープン時に必要な情報

基本ルール

製品カテゴリ	サービスリクエストのオープン時に必要な保守契約情報
基本ルール (製品固有情報は以下を参照)	ハードウェア製品 ・ハードウェアの保守契約番号・製品型番・シリアル番号 ソフトウェア製品・仮想アプライアンス ・ソフトウェア製品またはライセンスの保守契約番号と製品型番

※ サービスリクエストのオープン後、担当者より改めてご契約・ライセンスの確認を行わせていただく場合があります。
※ ライセンスの TAC サポートについては、対象となるハードウェア製品またはソフトウェア製品にサービス契約が締結されていることが必要です。ソフトウェア製品において評価版ライセンスで動作している場合はサポートは提供できません。
※ ライセンスが Evaluation Mode, Out of Compliance の場合や Smart License Using Policy において期限内に ACK 受信していないなどの場合は、サポートは提供できません。(ただし、Out of Compliance の状態を解消するなど、正常な状態に戻すためのトラブルシューティングについてはサポートを提供します。)
※ PSS, SNTC, SWSS 契約などの個別製品単位のサポート契約の場合、サービスリクエストのオープン時にご提示いただいた特定の製品がサポート対象となります。複数製品にまたがるサポートはできません。
※ Solution Support 契約の場合、契約対象の複数製品にまたがったサポートが提供されます。

Enterprise Networking

Enterprise Networking 製品	サービスリクエストのオープン時に必要な保守契約情報	備考
Router	基本ルールを参照	
Switch	基本ルールを参照	
SD-WAN	調査対象が SD-WAN コントローラーのみの場合 ・DNA サブスクリプションの保守契約情報 調査対象に vEdge/cEdge のハードウェアアプライアンスが含まれる場合 ・DNA サブスクリプションの保守契約情報	・DNA サブスクリプションの契約情報には SD-WAN コントローラーの情報が含まれる。調査対象のコントローラーの契約が提供された契約情報と異なる場合にはサポート対象外

	・vEdge/cEdge のハードウェア保守契約情報 調査対象が vEdge/cEdge の仮想アプライアンスの場合 ・DNA サブスクリプションの保守契約情報	・クラウドホストとオンプレミスではライセンスが異なる。クラウドホストのライセンスでオンプレミスのサポートは対象外（逆も同様）
IoT	基本ルールを参照	
WLC/AP	基本ルールを参照	・WLC ハードウェアおよび WLC/EWC(ME)/AP のソフトウェア障害については WLC または EWC (ME) AP の保守契約情報が必要 ・AP ハードウェア障害については AP の保守契約情報が必要
CMX	基本ルールを参照	
DNA Spaces Connector	管理対象 WLC の契約番号、製品型番およびシリアル番号	
Cisco Prime xxx、NAM 等の NMS 製品	基本ルールを参照	
CSSM On-prem CSLU	保守契約情報は不要	下記「3.注意事項・参考資料」の「Cisco Smart Software Manager オンプレミス（旧サテライト)について」をご参照ください
Cisco DNA Center	基本ルールを参照	・全てのコンポーネントが同一 Solution Support 契約の場合、管理対象デバイスの障害はデバイス自身または Cisco DNA Center の型番・シリアル番号どちらでもサービスリクエストのオープンが可能 ・管理対象デバイスが Cisco DNA Center と別 Solution Support 契約の場合は、管理対象デバイスの障害はデバイスの保守契約番号・製品型番・シリアル番号が必要 ・管理対象デバイスが製品レベルサポート契約 (SNTC, PSS) の場合は Solution Support の対象外

Security

Security 製品	サービスリクエストのオープン時に必要な保守契約情報	備考
Cisco Secure Firewall (旧 NGFW: Firepower, ASA)	基本ルールを参照	NGFW の IPS や URL フィルタリング、アンチマルウェア機能を利用時は、該当機能のサブスクリプションライセンスの提示も必要
Cisco AnyConnect	基本ルールを参照	AnyConnect と ASA 間の接続の問題など複数製品の相互接続間の問題の場合は、両方の契約の提示が必要
Cisco Identity Services Engine	基本ルールを参照	ご利用の機能によっては Base/Plus/Apex や、Essentials/Advantage/Premier, TACACS+ などのライセンスの契約情報提示をお願いする場合があります
Cisco Secure Web Appliance	基本ルールを参照	
Cisco Secure Endpoint (AMP for Endpoints)	基本ルールを参照（ソフトウェア）	
Cisco SecureX	SecureX と連携する製品の契約番号、製品型番、シリアル番号(ハードウェア製品の場合)	
Cisco Secure Email (旧 E メールセキュリティ)	基本ルールを参照	
Cisco Umbrella	サブスクリプション ID (SubXXXXXX)	
Cisco Secure Network Analytics (旧 Stealthwatch)	基本ルールを参照	

Cisco Secure Malware Analytics (旧名：ThreatGrid)	基本ルールを参照	

Collaboration

Collaboration 製品	サービスリクエストのオープン時に必要な保守契約情報	備考
CUCM, CUC, IM&P, Expressway, CWMS, Jabber などのソフトウェア製品	基本ルールを参照 （ソフトウェア）	
Voice GW 製品	基本ルールを参照 （ハードウェア）	
ビデオ会議インフラのアプライアンス製品	基本ルールを参照 （ハードウェア）	
Webex Devices （ビデオエンドポイント）、IP Phone	基本ルールを参照 （ハードウェア）	
E6000 / BE7000 のハードウェア	基本ルールを参照 （ハードウェア）	
BE6000 / BE7000 で動作する ESXi	基本ルールを参照 （ハードウェア）	
Webex 製品 (Meetings, Events, Training, Calling など)	Webex site URL (例：xxx.webex.com) もしくは Org ID	
Webex に登録した Webex Devices (ビデオエンドポイント)	Webex site URL、シリアル番号、SIP URI	SIP URI の確認方法 https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4002921

Service Provider

Service Provider 製品	サービスリクエストのオープン時に必要な保守契約情報	備考
NSO/ESC	基本ルールを参照 （ソフトウェア）	・特定の NED についてのお問い合わせの場合、その NED のライセンスが契約に含まれていることが必要 ・製品型番: NSO: R-NSO-K9, ESC: PID: ESC-NSO-K9
XR	基本ルールを参照	・BOX 型製品以外は、シャーシに加えて調査対象モジュールのハードウェアに紐付く保守契約番号・製品型番およびシリアル番号が必要 ・ハードウェア保守契約とソフトウェア保守契約を個別に購入されている場合は、両方の契約情報が必要
CVIM	Cisco VIM Solution Support の 契約情報	・製品型番: CVIM-TS-SS=
ASR5500	基本ルールを参照	・BOX 型製品以外は、シャーシに加えて調査対象モジュールのハードウェアに紐付く保守契約番号・製品型番およびシリアル番号が必要
VPC	基本ルールを参照 （ソフトウェア）	・製品型番: QVPC-00-TYPE-XX
UEM/AVNF	基本ルールを参照 （ソフトウェア）	・製品型番: ULTM-XXX

Data Center

Data Center 製品	サービスリクエストのオープン時に必要な保守契約情報	備考
UCS	ハードウェアが調査対象の場合 ・Fabric Interconnect やサーバの保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 管理ソフトウェア（UCS Manager、CIMC など）が調査対象の場合	

	・Fabric Interconnect やサーバの保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 3rd Party ソフトウェア（Vmware、Redhat など）が調査対象の場合 ・3rd Party ソフトウェアの保守契約番号と製品型番	
UCS Central	UCS Central の保守契約番号と製品型番	
CIMC Supervisor	CIMC Supervisor の保守契約番号と製品型番	
HyperFlex	HW や HXDP が調査対象の場合 ・ 被疑箇所の Fabric Interconnect またはサーバの保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 Hypervisor が調査対象の場合 ・ ライセンスの保守契約番号と製品型番	Hypervisor 製品型番: HX-VSP-STD-D=, HX-VSP-STD-1A など
Intersight	Base ライセンスの場合 ・ 以下のハードウェアに紐づく保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 ・Fabric Interconnect ・ UCS サーバ ・ HX ノード Base ライセンス以外の場合 ・ ライセンスの保守契約番号と製品型番	・ Intersight SaaS 製品型番: DC-MGT-SAAS-xxx ・ Connected Virtual Appliance 製品型番: DC-MGT-ONPREM-xxx or DC-MGT-VAPP-xxx ・ Private Virtual Appliance: DC-MGT-PVAPP-xxx 参考 URL: https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4103182
IWO/CWOM	基本ルールを参照 （ライセンス）	
Nexus1000V	基本ルールを参照 （ライセンス）	
UCS Director	基本ルールを参照 （ライセンス）	
Secure Workload （旧: Tetration）	HW (UCS) が調査対象の場合: ・UCS の TA 型番の保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 Uplink Switch (NEXUS) が調査対象の場合: ・NEXUS の TA 型番の保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 OS/SW (GUI から確認できる事象 等) が調査対象の場合: ・UCS レイヤ同様に、UCS の TA 型番の保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 Sensor (Tetration Agent) が調査対象の場合: ・UCS レイヤ同様に、UCS の TA 型番の保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 Hardware Sensor, Software Sensor が動作しているホスト自体 (ACI, NEXUS, ISV) の調査が必要となった場合は、各製品のの保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 仮想アプライアンスが調査対象の場合: ・UCS レイヤ同様に、UCS の TA 型番の保守契約番号・製品型番およびシリアル番号 仮想アプライアンスである、TAN, Edge 等が動作している、ハードウェアに対する事象に関しては、そのハードウェアの保守契約番号・製品型番およびシリアル番号	TA は、Tetration Analytics の略称で、Cisco Secure Workload の 旧名称。 UCS の TA 型番の例 ・G1: Generation 1 (UCS M4) TA-CL-G1-SFF8-K9: Tetration Analytics SFF 8RU ・G2: Generation 2 (UCS M5) TA-CL-39U-M5-K9: Tetration Gen2 39RU NEXUS の TA 型番の例 ・TA-C93180YC-FX: Nexus 9300
ACI	・ Solution Support の場合、基本 moquery -c fabricNode の出力を添付 （サービスリクエストのオープンは APIC の保守契約番号、製品型番およびシリアル番号） ・ PSS 契約及び機器単体障害の場合は、対象機器の保守契約番号、製品型番およびシリアル番号	
Service Engine	基本ルールを参照	
NAE/NI/MSO	基本ルールを参照	
Nexus Series （1000V を除く）	・ Service Engine 上で動いている場合は、SE のシリアル番号とライセンス購入時の PO 1 番号 ・ Service Engine 以外で動いている場合は、管理している APIC のシリアル番号とライセンス購入時の PO 番号	

MDS Series	基本ルールを参照	
DCNM	DCNM を保守対象とする専用ソフトウェア契約番号、もしくはハードウェア筐体（Nexus/MDS のみ）の保守契約番号、製品型番およびシリアル番号	

Japan TAC にお問い合わせいただく時に必要な情報

Japan TAC にサービスリクエストを申請する際に、ログファイルなどのトラブルシューティングに必要な情報を事前にご用意ください。これらの情報を提供して頂くことで、TAC による一次切り分けが容易となり、問題解決に要する時間を短縮することができます。

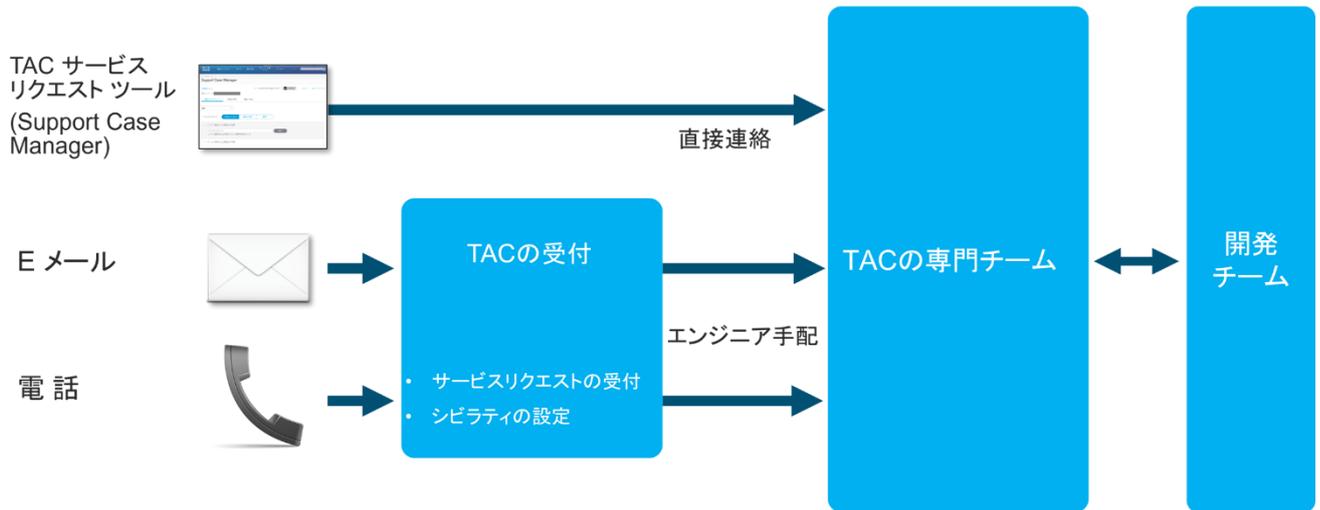
シスコトラブルシューティングドキュメントより該当するテクノロジーのリンク先をご参照ください。

また、お問い合わせの内容によっては、更なる原因追求のため、追加情報の提供をお願いする場合があります。ご了承ください。

「よくある問題と解決方法（ TAC SR Collection ）」や「Bug Search Tool」で過去事例や不具合などがご確認できます。「Firefox や Chrome からシスココミュニティ内のコンテンツを簡単に検索する方法」もご参照ください。

TAC 技術サポート TOP に戻る

TAC の技術サポートを受けるまでの流れ

TAC へのサービス リクエスト オープン方法

サービスリクエスト(SR)をオープンする

サービスリクエスト(SR)は、SR 専用のオンラインツール Support Case Manger (SCM)や E メール、電話でオープンすることができます。SR のオープン方法はシビラティや対応言語によって以下のとおり異なります。

	TAC 対応時間	サービスリクエスト(SR) オープン方法		受付時応答目安
シビラティ 1	24 時間 365日	必ずお電話をください。	可能であれば、事前にE-mail を送付後お電話ください。	1 時間以内に折返し連絡
シビラティ 2	シスコ標準営業時間 Japan TAC 9:00 – 17:00 (シスコが定めた休日を除く) *Global TAC ではベストエフォート対応となります。	または	E-mail または電話でご連絡ください。 *Global TACをご利用の場合は電話連絡が必須となります。	営業時間中は 1 時間以内に折返し連絡
シビラティ 3, 4	シスコ標準営業時間 Japan TAC 9:00 – 17:00 (シスコが定めた休日を除く)	TAC SRツール (Support Case Manager) または	TAC SRツール (Support Case Manager) または E-mail でご連絡ください。	

*シビラティについては「シビラティと TAC 対応時間」をご覧下さい。
*SR をオープンするためには、有効なサービス契約が紐づいた申請される方ご自身のシスコアカウントが必要となります。

Japan TAC（日本語）のサポートを受ける

Japan TAC では、営業時間内にご依頼を受けたすべてのお問合せに対応し、シビラティ(重大度)1 については 24 時間 365 日サポートを行います。シビラティの詳細は「シビラティと TAC 対応時間」をご参照ください。

シビラティ 1 の対応時間	24 時間 365 日
シビラティ 2 ~ 4 の対応時間	シスコの標準営業時間 月~金 9:00-17:00（土日祝日、シスコが定めた休日を除く)* 営業時間外：翌営業日にご連絡いたします。
SR オープンツール	Support Case Manager (SCM)（ SCM Help 日本語 ｜English ） 「日本語サポート Japan TAC」を選択すると日本語での対応となります。
Email	japan-tac@cisco.com
電話	0120-608-802（シビラティ1の場合は電話での申請が必須）
サポートガイド	サポートケースガイド

*サービスリクエストの受付は 24 時間行います。

Small Business 製品のサポートについて
Small Business 製品はお問い合わせ先と営業時間が異なります。シスコの営業日の 9 時から 18 時の間、日本語でサポートを提供します。電話：0066-3381-4058 E-mail：sbsc-japan-enduser@cisco.com
また、Global TAC では 24 時間サポートを受け付けております。各国のスモールビジネス TAC の連絡先

進捗状況のお問い合わせ

Cisco TAC にご連絡いただくと、処理される問題ごとにサービスリクエスト番号が発行されます。進捗状況などの問い合せにはこの番号をご利用ください。Support Case Manager (SCM) にて、進捗状況チェックや追加情報のアップデートを行って頂けます。

お客様満足度調査

より一層サポートサービスの品質を向上させるため、サポートの一環として、サービスリクエストのクローズ後にお客様満足度調査を実施しています。このフィードバックは、TAC オペレーションの改善の参考として使用されます。

TAC 技術サポート TOP に戻る

問題のエスカレーション

問題に対する回答や解決の進み具合が万一ご期待にそえない場合は、Cisco TAC マネージャーへご連絡いただくことが可能です。
・E-mail：j-tac-external-escalation@cisco.com（シスコ標準営業時間内）
・TEL：0120-608-802（シスコ標準営業時間内。シビラティ 1 の場合は 24 時間対応可能です。）
ご連絡の際は、サービス リクエスト番号、エスカレーションの内容およびご連絡先をお伝えください。

Webex（画面共有)リモートサポート

TAC によるトラブルシューティングの一環として、Webex ツールを利用して画面を共有するリモートサポートを提案させていただく場合がございます。インターネット接続とブラウザがあれば、特別な準備は必要ありません。具体的な手順や技術詳細については、以下のガイドをご覧下さい。
Webex ではお客様との間の通信は暗号化され、セキュアに保たれています。また、リモート接続または操作中にお客様からの操作の中断も可能ですので、安心してご利用いただけます。

■ ユーザガイド
Webex による遠隔診断
Webex Meeting を使用した TAC サポート 手順
Webex セキュリティの詳細（PDF）
Webex 紹介 website

TAC 技術サポート TOP に戻る

Global TAC（英語）のサポートを受ける

営業地域の Global TAC エンジニアが、その地域のシスコ標準営業時間内にサポートを提供します。Global TAC の場合、シビラティ 1 は 24 時間、シビラティ2はお客様のご要望に応じて 24 時間対応を行います。
なお、Global TAC にお問い合わせいただいた場合のエスカレーション窓口は Japan TAC ではなく Global TAC の下記電話番号になります。

シビラティ 1 の対応時間	24 時間 365 日
シビラティ 2 の対応時間	24 時間 365 日（ベストエフォート）営業地域のシスコの標準営業時間*
シビラティ 3 ~ 4 の対応時間	営業地域のシスコの標準営業時間* 営業時間外：翌営業日にご連絡いたします。
SR オープン ツール	Support Case Manager (SCM) (SCM Help English | 日本語) 「Global TAC 24x7」を選択すると、Global TAC での対応となります。
Email	tac@cisco.com
電話	0066-33-800-926（シビラティ 1、2 の場合は電話での申請が必須） 03-6434-2042（有料）
英語でのサポート窓口	Global TAC への SR オープン方法 サポートケースガイド

*サービス リクエストの受付は 24 時間行います。

Global TAC の SR オープンに必要な情報

SR オープンの際に、以下の内容を質問されます。
・SEVERITY：
・CONTACT NAME（ご担当者様のお名前）：
・CONTACT PHONE NUMBER（+81 で始まる国際電話番号）：
・CONTACT EMAIL ADDRESS：
・TO：
・CC：
・CISCO ACCOUNT EMAIL ADDRESS
・CONTRACT #（契約番号）：
・SERIAL #：
・PRODUCT TYPE（Model Number）：
・SOFTWARE VERSION（なければ記載の必要なし）：
・COMPANY NAME：
・EQUIPMENT LOCATION（RMA する可能性がある場合は設置先住所を予め確認）：
・BRIEF PROBLEM DESCRIPTION（障害・お問い合わせ内容）：

*シスコアカウントの作成は 1-2. シスコアカウントを取得する(新規登録)をご参照ください。

電話で Global TAC に SR をオープンする方法

1. Global TAC に電話をかけます。
   *通訳サービス(無料)のご利用も可能です。
   詳細は「Global TAC への SR オープン方法」をご参照ください。

2. 「1」(緊急)か「3」を押すとオペレータにつながります。(英語)
   1 番 – ネットワークダウンなど緊急問い合せ
   2 番 – 既存の Global TAC SR の問合せ
   3 番 – 新規問合せ
   4 番 – RMA ステータスの問い合わせ
   5 番 – オンサイト FE についての問合せ
   8 番 – メニューの再説明
   0 番 – 上記メニューに当てはまらない問合せ

3. SR のオープン申請を英語で行います。

■ ユーザガイド
Global TAC への SR オープン方法

TAC 技術サポート TOP に戻る

製品別シビラティ例

シビラティの例：製品共通

シビラティレベル	障害事例
シビラティ１	・冗長化された機器の両系（または冗長化されていない機器）でシステムダウンが発生してサービス停止が継続しており、あらゆる手段を試みても復旧しないため、エンドユーザ様の業務またはエンドユーザ様が提供するサービスに重大な影響を及ぼしている。 ・ソフトウェアが全く機能せず、再起動などを試みても復旧しない状態が継続しており、エンドユーザ様の業務またはエンドユーザ様が提供するサービスに重大な影響を及ぼしている。
シビラティ2	・冗長化された機器の片系でシステムダウンが発生し、冗長性が失われた状態が継続している。 ・クラスタ構成のシステムで多重障害が発生し、サービス維持に必要なリソースの確保ができない状態が継続している。 ・ソフトウェア障害により特定の機能が全く利用できない、またはシステムパフォーマンスが大幅に低下した状態が継続している。 ・システムクラッシュやセッション確立失敗などの一時的なサービス損失が頻発しており、サービス品質が大幅に低下した状態が継続している。
シビラティ3	・ハードウェア・ソフトウェア不具合に起因するシステムクラッシュやリンクフラップ等、復旧済みの一時的なサービス損失についての原因調査や再発防止策の提供。 ・管理ソフトウェア等、エンドユーザ様の業務には直接影響の無いシステムでの問題。 ・一部の機器または機能で障害が発生しているが、代替策や多重化によりエンドユーザ様の業務に必要なリソースと冗長性が確保できている、または業務全体への影響が重大ではない問題。 ・ハードウェア・ソフトウェア障害を示唆するエラーメッセージについてのお問い合わせ。
シビラティ4	・ラボ環境や導入前検証など、運用環境以外の問題についてのお問い合わせ。 ・運用環境では障害が発生していない既知ソフトウェア不具合の内容確認や、セキュリティ脆弱性、フィールドノーティスに関するお問い合わせ。 ・エンドユーザ様の業務に影響がなく継続性のないエラーメッセージや、クリア済みのアラートについてのお問い合わせ。 ・システムメッセージや、コマンド出力内容についてのお問い合わせ。 ・ドキュメントの記載内容や、不備、誤りについてのお問い合わせ。

＜製品別 シビラティ例＞

- UCS
- Collaboration
- Mobile
- Router / Switch (IOS / IOS-XE / IOS-XR)
- SD-WAN (旧 Viptela)
- Nexus
- Cloud Orchestration
- ACI
- Security + Content Security
- Stealthwatch + Umbrella
- Wireless
- NMS
- Tetration
- HyperFlex
- Intersight

TAC 技術サポート TOP に戻る

シビラティの例：UCS

シビラティ レベル	障害事例
1	・Fabric Interconnect / IO Module が両系ともダウンしており、UCS 上で運用しているサービスが停止している。 ・Fabric Interconnect / IO Module の片系がダウンし、フェイルオーバーも機能していないため、UCS 上で運用しているサービスが停止している。 ・複数のサーバがダウンしており、エンドユーザ様の業務継続に必要なコンピュータリソースが確保できず業務に重大な影響を及ぼしている。
2	・Fabric Interconnect / IO Module の片系がダウンして冗長構成が失われている。 ・Fabric Interconnect / IO Module が両系ともダウンしてエンドユーザ様の業務が停止後、現在は復旧していが、原因が不明で再発の可能性がある。 ・サーバがダウン後、仮想マシンを他のサーバに移動することで、エンドユーザ様の業務は継続できているが、これ以上のサーバがダウンすると仮想マシンが移動できなくなり業務影響をきたす状態。
3	・PSU や HDD などハードウェア レベルで冗長化されていたり、CUCM のようにアプリケーション レベルで冗長化されているため、障害は発生しているが、エンドユーザ様の業務に影響が発生していない。 ・CIMC、UCS Manager などの管理ツールに関する障害で、エンドユーザ様の業務には影響が発生していない。 ・複数の仮想マシンがダウンしてエンドユーザ様の業務に影響があったが、別のサーバに仮想マシンを移動することで復旧しており、サーバ依存の問題と考えられる場合。 ・Cleared になっていない Fault メッセージの調査。
4	製品共通のシビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：Collaboration

シビラティ レベル	障害事例
1	・全ての内外線の発着信、端末の登録ができない等、コールの基本機能が全く利用できず、業務に重大な影響を及ぼしている。 ・コンタクトセンターの製品で Agent に全くログインできない、コールが着信できないなど、コールセンターの基幹業務ができず、重大な影響を及ぼしている。 ・全てのテレプレゼンス会議が全く実施できず、会議を開催できない。 [注] テレプレゼンス製品は Japan TAC の営業時間外の日本語によるシビラティ 1 対応は行っておらず、Global TAC での英語対応となります。
2	・業務で主に利用している Collaboration 製品の機能 (Mobility、Extension Mobility、チャット、Voice Mail など)が全く利用できず、業務に重大な支障をきたしている。 ・コンタクトセンターの製品で、業務に主に利用している録音、レポーティング機能などの主要機能が利用できず、コンタクトセンター業務が適切に遂行できない。 ・Jabber クライアントを利用したチャットやコールなどの一部の機能が全く利用できない。 ・一部のテレプレゼンス会議ブリッジが利用できず、会議リソースが全て利用できないため、開催できる会議が制限されている。 ・プライマリサーバが利用できなくなり、冗長側で動作しているが、冗長側に問題があると製品が利用できなくなるため業務影響をきたす状態。
3	・業務で利用している Collaboration 製品の機能が利用できず、一部の業務で支障をきたしている。 ・一部の Jabber クライアントが登録・利用できない。 ・一部の IP Phone、 テレプレゼンスエンドポイントが利用できない。 ・コンタクトセンターの製品で、利用することのある機能が利用できずに、業務に支障をきたすことがある。 ・問題は収束しているが、原因解析が必要。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：Mobile

シビラティレベル	障害事例
1	・新規呼が正常に確立できず、サブスクライバーがモバイルネットワークへ接続できない状態が継続している ・サブスクライバーに通信影響が発生し、提供しているモバイルデータ通信や音声サービスなどへの影響が継続している
2	・シビラティ 1 に該当するような事象が発生後、現在は復旧しているが、原因が不明で再発の可能性がある。 ・新規呼が接続しづらい、あるいは通信影響が発生するといった問題が頻発している。 ・冗長構成（カード、シャーシなど）が障害により損なわれており、エンドユーザ様へのサービスに影響が発生する可能性がある。
3	・冗長構成の切り替わりが発生し、現在は冗長構成は維持できているが、切り替わりの原因を調査する必要がある。 ・エラーメッセージの調査。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：Router / Switch (IOS / IOS - XE / IOS-XR)

シビラティレベル	障害事例
1	・ルータやスイッチの問題により、業務やエンドユーザ様へのサービスに重大な影響を及ぼしており、復旧方法も不明な場合。 ・特定の機能が正常に動作しなくなり、エンドユーザ様へのサービスに重大な影響を及ぼしている。
2	・冗長系の機器やモジュールに問題が発生し、冗長性が失われている。 ・ハードウェア故障やソフトウェア不具合によりパフォーマンスが劣化し、エンドユーザ様へのサービスに影響が発生する可能性がある。 ・エンドユーザ様へのサービスに影響のある問題が頻発し、現在は復旧しているが、原因が不明で再発の可能性が高い。
3	・OS やプロセスのクラッシュ、機器やモジュールの再起動が発生したが、現在は復旧している。 ・エラーメッセージが継続して出力されている。 ・エンドユーザ様へのサービス影響はないが、特定の機能が正常に動作しなくなりシステム運用に支障がでている。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：SD-WAN(旧 Viptela)

シビラティレベル	障害事例
1	・冗長化している vEdge が両方起動せずサイトがダウン。 *Japan TAC(日本語)でのシビラティ 1 対応範囲については こちら をご参照ください。
2	・冗長化している vEdge の片系がダウンし冗長構成が損なわれている。 ・コントロールコネクションがダウンしたままになっている。 ・サイト間のトラフィックパフォーマンスが著しく低下している。
3	・コントロールコネクションがフラップする。 ・vEdge / vSmart / vBond / vManage で再起動が発生。
4	・クラウドに関するオペレーション依頼。 ・エラーメッセージの意味に関するお問い合わせ。

シビラティの例：Nexus

シビラティレベル	障害事例
1	・運用環境で冗長パスを含む両系がダウンし、ユーザアプリケーションの通信停止が継続している状態。 ・vPC を構成する Nexus の両系で通信できない状態が継続している。 ・Fabricpath を経由する通信が全断している状況が継続している。
2	・運用環境で Nexus を経由する通信の間欠的なドロップやパフォーマンスダウンが頻発し、ユーザアプリケーションの通信に影響が出ている状態。 ・短期間で不定期にクラッシュが多発している。 ・vPC/HSRP 両系が Active となり通信に大きな影響が発生している。
3	・片系がダウンしているが、冗長パスで利用できている場合。 ・再起動やプロセスのクラッシュが発生したが、現在は復旧している。 ・特定の機能（BGP, vPC, FabricPath, ACL, etc）が期待通りに動作しない。 ・エラーメッセージの調査。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

製品別 シビラティ例一覧に戻る

シビラティの例：Cloud Orchestration

シビラティレベル	障害事例
1	・NSO のプロセスが停止して起動しない。 ・オーケストレーションが機能せず、エンドユーザ様に影響のあるサービスの停止が継続している。
2	・シビラティ 1 に該当するような事象が発生後、現在は復旧しているが、原因が不明で再発の可能性がある ・一部のデバイスに対して設定が投入できない。
3	・エラーメッセージの調査。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：ACI

シビラティレベル	障害事例
1	・ACI Fabric の完全ダウンやハング、再起動が継続して発生している。 ・APIC が全台ダウンした状態が継続している。
2	・ACI Fabric が継続的にパフォーマンスダウンしている。 ・APIC / SwitchNode でクラッシュが頻発している。 ・APIC 1 台を残して全てダウンしている。
3	・クラッシュの解析。 ・特定 APIC が外れ fully-fit しない。 ・特定の機能が期待通りに動作しない。 ・エラーメッセージの調査（Fxxx など）。 ・ポートダウンやリンクフラップの調査。 ・APIC 1 台のダウン。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

製品別 シビラティ例一覧に戻る

シビラティの例：Security + Content Security

シビラティレベル	障害事例
1	・ハードウェア故障やソフトウェア問題により、通信・認証・検知処理が全断し、重大なサービス影響が発生している。 ・管理ソフトウェアの機能が停止、この停止がエンドユーザ様の業務または提供するサービスに重大な影響を及ぼしている。 ・Cloud に依存する製品で、Cloud 上のサーバがダウンし、広範囲のユーザがその機能を使用できなくなっている。
2	・短時間にクラッシュが頻発し、多数の通信・認証・検知処理に重大な影響が発生している。 ・CPU やメモリの使用率が高い状態が継続し、多数の通信・認証・検知処理に重大な影響が発生している。 ・Cloud に依存する製品で、Cloud 上のサーバが部分的に機能を停止し、広範囲のユーザがその機能を使用できなくなっている。
3	・クラッシュの解析。 ・期待動作と異なる動作に関するお問い合わせ。 ・通信や認証・検知処理は問題ないが、シグネチャなどのアップデートができない。
4	・特定の攻撃を検知するシグネチャやルールの存在有無を確認するお問い合わせ。 ・製品共通の Severity4 をご参照ください。

シビラティの例：Stealthwatch + Umbrella

シビラティレベル	障害事例
1	・原則として該当なし ※ビジネスに重要なインパクトがある場合はご相談ください。
2	・製品としての機能が完全に停止している、または同等のインパクトがある。
3	・一部の機能が使用できない状況が続いている。 ・実装と違う動作をしている。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

製品別 シビラティ例一覧に戻る

シビラティの例：Wireless

シビラティレベル	障害事例
1	・WLC でハングアップ、全無線クライアントの認証障害、全 AP の帰属不可などの状態が継続し、無線接続サービスを全く提供できない。
2	・冗長構成の WLC で片系のシステムダウン状態が継続しており、冗長性が失われている。 ・WLC、AP のソフトウェア不具合により全無線クライアントで無線通信スループットの大幅な低下が継続している。
3	・WLC、AP のクラッシュによる一時的なサービス損失。 ・一部の AP で無線接続サービスを提供できないが、クライアントは隣接 AP への接続により無線接続を維持できている。 ・WLC、AP のソフトウェア不具合により、一部のクライアント機種でのみ無線スループットが極端に遅い。 ・PI、MSE/CMX で無線クライアントの監視・分析ができない状態だが、ユーザの無線通信は可能。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：NMS

シビラティレベル	障害事例
1	・該当なし ［注］ ネットワーク管理製品では シビラティ 1 を想定しておりません。
2	・PNR にて DHCP で新規クライアントに IP アドレスが払い出されない。 ・PI の DB や NMS server プロセスが完全に停止している。
3	・PI にて冗長構成でフェイルオーバーが発生した。 ・PI の DB が停止し、再起動による復旧後の原因調査。 ・PI にて定期的に実行されるようスケジュールされたジョブが動作しない。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：Tetration

シビラティレベル	障害事例
1	Enforcement 機能を使用してポリシーの Enforce を使用したところ、意図しない動作により Agent 側の OS の通信が正常に行えず、且つ Enforcement 機能を停止しても通信の問題が解消されず、業務に重大な影響が発生している状態。
2	Tetration Analytic の主要な機能（Flow, ADM 等）が完全に機能してない状態。
3	・一部のサービスにエラーが出力されているが通常通り使用できる状態。 ・Software Agent に関する障害のお問い合わせ （OS にインストールできない、フローデータを Tetration Analytic に正常に送信できない等）。 ・Tetration Analytic を構成するサーバやスイッチに障害が発生しているが、冗長性が機能して通常の動作には問題がない状態。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

シビラティの例：HyperFlex

シビラティレベル	障害事例
1	・クラスタが Offline となっておりシステムダウンの状態が継続し、エンドユーザ様の業務または提供するサービスが停止している場合。 ・Fabric Interconnect が両系ともダウンしている場合。
2	・クラスタに多重障害が発生し、かつ、エンドユーザ様の業務または提供するサービスのシステムパフォーマンスに、大幅な低下が確認できる場合。 ・Fabric Interconnect の片系がダウンし、冗長構成が失われている場合。 ・Edge 2 ノード構成でキャッシュドライブ障害が発生し、冗長性が失われている状況。
3	・ハードウェア、ソフトウェア障害を示唆するエラーメッセージについてのお問い合わせ。 ・UCS Manager や HX Connect などの管理ツールに関する障害で、エンドユーザ様の業務には影響が発生していない。 ・キャッシュ、もしくはパーシステント（キャパシティ）ドライブの障害で、クラスタのヘルスステータスが Healthy に戻っている状況。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

製品別 シビラティ例一覧に戻る

シビラティの例：Intersight

シビラティレベル	障害事例
1	Intersight でしか管理できない管理対象が操作を受け付けず、管理対象上で運用しているサービスが完全停止している場合。
2	IWO（OPTIMIZE / 最適化 機能）が完全に動作していない状態。
3	・管理機能（Cisco 製品, 3rd party 連携、IKS、ICO 等）に関する事象で、エンドユーザ様の業務には影響が発生していない場合。 ・Intersight Virtual Appliance（Private, Connected, Assist の各モード） が停止しているが、エンドユーザ様の業務には影響が発生していない場合。 ・管理対象上で障害が発生しており、Intersight でしか管理できない管理対象が操作を受け付けないが、その管理対象上で動作しているサービスは冗長化しているため、エンドユーザ様の業務に影響が発生していない場合。
4	製品共通の シビラティ 4 をご参照ください。

製品別 シビラティ例一覧に戻る
TAC 技術サポート TOP に戻る

2-4. SR 自動解析と自動 RMA 作成機能 – インテリジェント RMA エクスペリエンス（IRE）

2021 年 11 月 1 日より、 Japan TAC 向けにオープンされた SR のうち、インテリジェント RMA エクスペリエンス (IRE) の対象となる SR で自動解析を行います。IRE の自動解析の結果、ハードウェア故障が特定された場合、RMA を途中まで（ドラフト RMA）自動作成します。 これによりハードウェア故障時の SR 解析時間の短縮と、スムーズな RMA 手配につながります。

SR 依頼者様宛に「Action Required: Complete your RMA# 80xxxxxxx」という件名のカスタマーハンドオフメールが送信されますので、SR の依頼者様にてメール内のリンクより“Product Returns & Replacement（RMA）“（PRR ツール）に移動し、ドラフト RMA へ送付先情報等をご入力の上、 RMA 作成を完了させてください。

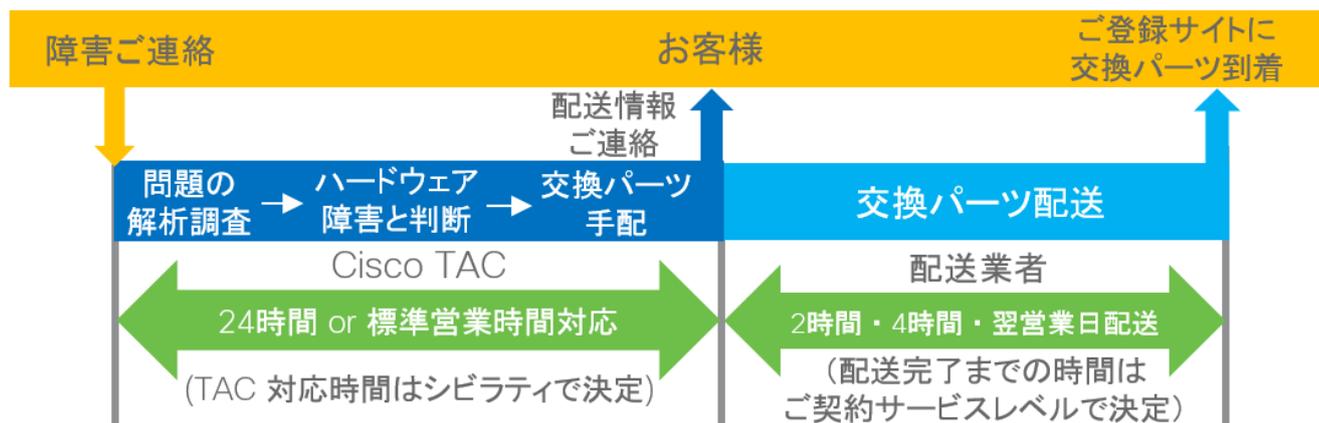
IRE の概要につきましては、こちらをご参照ください。

インテリジェント RMA エクスペリエンス（IRE）と カスタマーハンドオフ プロセス
https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4434199

製品別 シビラティ例一覧に戻る
TAC 技術サポート TOP に戻る

2-5. 交換パーツの配送・現地での設置作業

ハードウェア製品のサポート サービス契約にて、Cisco TAC による解析の結果、障害の原因がハードウェアにあり、パーツの交換が必要と判断された場合、製品の設置場所へのパーツ配送※の手配を行います。

サービスレベルごとの配送時間は、TAC にてパーツ交換が必要と判断し、且つ有効な保守契約の確認が取れた後、配送の手配が完了してから、配送が完了するまでの時間を表します。お客様からの連絡を受け付けてから配送が完了するまでの時間ではありませんのでご注意ください。（下図） また、TAC の対応時間はサービスレベルによらず、シビラティによって決定されます。

※パーツの引渡し場所は、原則軒先渡しとなります。

＜交換パーツの配送・現地での設置作業章内リンク一覧＞
- サービスレベルとパーツ配送時間
- フィールドエンジニアの作業内容
- フィールドエンジニアが実施できない作業
- フィールドエンジニアのご訪問のタイミング
- 障害パーツの返却
- 機器交換時のライセンス付け替え

ご提供サービス概要一覧に戻る

サービスレベルとパーツ配送時間

配送手配からパーツ到着までの時間はご契約頂いているサービスレベルによって下表のように異なります。

<table>
<tr><th>サービスレベル</th><th>配送手配の
受付時間・受付日</th><th>パーツ配送手配完了してから
交換パーツ(及びフィールドエンジニア)到着までの時間</th><th>左記以降の配送を
希望される場合</th></tr>
<tr><td>8hx5dxNBD
(Onsite)</td><td rowspan="2">シスコの標準営業時間
月～金曜
午前 9 時～午後 5 時
(土日祝日、シスコが定めた休日を除く)</td><td>翌営業日(NBD: Next Business Day)に配送
*営業時間外に手配が完了した場合、翌々営業日に配送</td><td>営業日
9 時～17 時の間
時間指定不可
※日時指定不可。配送希望日の前営業日申請のみ</td></tr>
<tr><td>8hx5dx4h
(Onsite)</td><td>4 時間以内に配送
*平日 17 時までに配送手配が完了した場合
*営業時間外に配送手配が完了した場合は、シビラティに関係なく翌営業日 9 時の手配完了扱いとなり、13 時までに配送します。(翌営業日 13 時以降の営業時間内であれば時間指定配送も可能)</td><td>営業日
9 時～17 時の間
時間指定可能</td></tr>
<tr><td>24hx7dx4h
(Onsite)</td><td rowspan="2">365 日 24 時間
＊営業時間外の対応はシビラティ 1 の場合のみ</td><td>4 時間以内に配送</td><td rowspan="2">24 時間 365 日
時間指定可能</td></tr>
<tr><td>24hx7dx2h
(Onsite)</td><td>2 時間以内に配送</td></tr>
</table>

※ TAC の対応時間や復旧目標時間は、サービスレベルではなく、シビラティによって決まります。
※ TAC が配送手配を完了するためには、営業時間内に配送に必要な情報を提供いただく必要があります。ただし、シビラティ1の場合は営業時間外も対応します。
※ Onsite サポート付きサービスをご契約の場合、「フィールドエンジニアの作業内容」が適用されます。
※ 交換パーツの出荷前検査、ハードウェア構成の変更、インストール済みソフトウェアの有無やバージョン、種類の指定、コンフィグレーションの出荷前設定はできません。
※ 製品の販売終了日以降、交換パーツが故障品と同一型番ではなく後継製品のご提供となる場合があります。
※ 交換パーツは天候や交通事情、在庫状況等やむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。
※ 配送先がご登録サイトとは異なる場合、2 時間及び4時間以内の配送は保証できません。
※ 2 時間及び 4 時間配送のサービスは、提供可能な地域に制限があります。事前に Service Availability Matrix (SAM) ツールでご確認の上、ご発注をお願いします。
※ 30kg 以上の重量物、または 2m 以上の形状物を配送する場合、パーツ交換の手配を完了してから配送されるまでの時間が異なります。対象となるパーツ、詳細については SNTC ページの関連資料にある重量パーツリストをご覧下さい。

交換パーツの配送・現地での設定作業に戻る
ご提供サービス概要一覧に戻る

フィールドエンジニアの作業内容

- パーツの交換
  ・重量パーツの配送時は、重量にあわせて配送に必要な人数がお伺いします。
  ・お客様・パートナー様からの指示があれば、交換用パーツの構内搬送も可能です。

- 故障パーツの持ち帰り(重量パーツなどフィールドエンジニアが持ち帰り困難な場合は、お客様に集荷手配をお願いする場合があります。)

- 事前にお客様から TAC へご連絡いただくことで以下の作業が可能です。作業内容・手順・コンフィグレーションファイル等の受け渡しについては事前に TAC とご調整いただく必要がございます。対応可能製品・作業項目についてはシスコ販売パートナーまでご相談ください。

  ・ハードウェア製品への同一ソフトウェア（Cisco IOS ® 等）の再インストール
  ・障害復旧を目的としたコンフィグレーション(機器の設定)の復元
  ・障害復旧を目的としたライセンスのインストール（PAK ライセンスの場合）
  ・障害復旧を目的としたトークンの適用（スマートライセンスの場合）

※サポート終了日（Last Date of Support）を過ぎたソフトウェアをご利用の場合、フィールドエンジニアはハードウェア交換のみの対応となります。
サポート終了ソフトウェアの再インストールやコンフィグレーションの復元はお客様にてご対応いただく必要がございます。
※テキストファイルのコピー＆ペーストで復元可能な製品が対象
※お客様都合でライセンスが適用できない場合は、復元できない項目もあります。

- ping などによる通信の確認

■制限事項
○ Firepower System 関連製品
初期セットアップまでを実施します。具体的には、Major / Minor バージョン合わせや、リモートアクセス用の IP 情報やパスワード設定までを実施します。
Major / Minor バージョンとは、1 番目と 2 番目の数字を示します。例えば、バージョン 6.1.0.2 の場合、Major / Minor バージョンは 6.1 です。Major / Minor バージョン合わせとは、.iso、.pkg、.img などのファイルを利用し、システムソフトウェアの再インストールまでを指します。
FP7000/8000, FMCxxx シリーズ等のアプライアンス製品をご利用の場合、復旧作業のため、製品操作用のモニター(VGA 接続)やキーボード(USB 接続)をご用意いただく必要があります。お客様にてご用意が難しい場合は準備のため別途時間を要しますのでご了承ください。

○ SD-WAN (旧 Viptela)製品
交換後に、vManage を操作する作業はお客様作業となります。

○ コンテントセキュリティ製品
機器にコンソール接続し、下記の作業を完了後、お客様に GUI にアクセスできる事を確認して頂ければ、FE による作業を完了としますのでご了承ください。
interfaceconfig >> M1 インターフェイスの IP を設定
setgateway >> Default Gateway の設定
dnsconfig >> DNS の設定

なお、以下の作業はお客様自身で実施していただきます。

-AsyncOS アップグレード
-Config ロード
-パッチ適用
-管理デバイスの登録
-SRU・VDB の適用など

○ Stealthwatch Enterprise 製品

お客様がリモートから接続できるまでの初期セットアップを FE にて実施いたします。
具体的には以下の作業項目を行います。

・ アプライアンス交換
・ ケーブリング
・ 初期設定(IP アドレス、GW アドレス)

なお、復旧の為にお客様にて作業実施していただく項目は以下の通りです。

・ OS バージョンアップ
・ パッチ適用
・ ライセンスの適用
・ 設定の復旧
・ DB のリストア

○ Application Centric Infrastructure(ACI) 製品

APIC / Switch 交換時の Decommission や、Commission 以降の APIC GUI / CLI で操作する作業はお客様自身で実施いただきます。
APIC GUI / CLI 作業に関して補助が必要な場合、事前に TAC へご連絡いただければ、TAC エンジニアが Webex を利用したリモートからの作業補助を実施します。

○ Nexus Dashboard 製品

Nexus Dashboard Node の Version 合わせおよび物理交換後の Nexus Dashboard GUI / CLI で操作する作業はお客様自身で実施いただきます。
Nexus Dashboard GUI / CLI 作業に関して補助が必要な場合、事前に TAC へご連絡いただければ、TAC エンジニアが Webex を利用したリモートからの作業補助を実施します。

交換パーツの配送・現地での設定作業に戻る

フィールドエンジニアが実施できない作業

- 障害パーツの交換を伴わないエンジニアの派遣
- 障害原因の特定や切り分けを目的としたエンジニアの派遣
- 高さ 2m を越える高所での作業 ※所管の法令規制により、オンサイト作業の対象範囲外となります。
- DC 電源の配線作業
- 障害発生機器以外に対する作業
- 障害パーツ交換完了後の待機（アプリケーションを含めたテストなど）
- お客様が運用されているアプリケーション ソフトウェアの動作確認、運用テスト、ほか
- 作業報告（必要がある場合は、TAC エンジニアから電話またはメールで実施いたします。文書の提出はありません。）
- OS またはアプリケーションソフトウェアのコンフィグレーション(設定)データのバックアップ・リストア作業（Cisco IOS® 等では対応可能な作業もあります。）
- OS またはアプリケーションソフトウェアのアップグレード、およびコンフィグレーションのカスタマイズ（原状復旧の

み）

- 電子証明書・SSH 鍵などの復元作業
- 交換機器用のライセンス取得（リホスト処理）
- お客様のスマートライセンスの設定変更作業（例:トークン発行と旧機器の登録情報変更などの実施）
- 仮想マシンやコンテナなど、ハードウェア製品用のソフトウェア（オペレーティングシステム）以外のソフトウェアの復元作業
- CUCM、Prime Infrastructure、SNS、MSE、DNA Center Appliance、Network Analysis Module(NAM)などの場合、ソフトウェア復元作業
- IOS-XR 製品の場合、ソフトウェアおよびコンフィグレーションの復元作業
- Firepower System 関連製品、ASA、IPS、ACS、ISE、NAC のセキュリティ アプライアンス製品の場合、CLI 以外を利用する復旧
- Cisco 5000 Series ENCS の場合、CIMC/NFVIS のコンフィグレーション復元作業
- LTE プロファイルの設定の復元、キャリアプロビジョニングの復元、モデムファームウェアの復元
  UCS 製品の場合、仮想マシンや ISV ソフトウェア、アプリケーションの復元に関する作業
  （詳細は UCS 向け サポート サービス概要をご覧下さい。）

フィールドエンジニアのご訪問のタイミング

○ ご訪問のタイミング: 2 時間または 4 時間の配送契約の場合
パーツの到着時刻に合わせてフィールドエンジニアが訪問するように手配します。
※フィールドエンジニアがパーツを持って訪問することはありません。そのため、パーツ到着時間とフィールドエンジニアの訪問時間が多少ずれることがございます。
※営業時間外の機器配送およびフィールドエンジニアの派遣は、Smart Net Total Care Onsite 24h×7d 契約のみです。ただし、Smart Net Total Care Onsite 8h×5d 契約では、営業時間内に Cisco TAC がパーツ交換を必要と判断し、配送手配が完了した場合、4 時間以内の機器配送とフィールドエンジニアの派遣が可能です。

○ ご訪問のタイミング: NBD(Next Business Day、翌営業日)の配送契約の場合
シスコのサポート対応窓口(Cisco TAC)と訪問時間を調整し、パーツ配送の 17 時または翌営業日以降の 9 時から 17 時の間にフィールドエンジニアが訪問します。

交換パーツの配送・現地での設定作業に戻る

障害パーツの返却

交換パーツ配送の際に、障害パーツ返却手順の案内書を同梱しております。案内書をご確認いただき、以下の手順で障害パーツをご返送ください。

- オンサイトサービスの場合はフィールドエンジニアが障害品を持ち帰ります。重量品など持ち帰りが困難な場合、以下の返却手順をお願いしております。
  1. 集荷依頼窓口に、電話で集荷を依頼
  2. 日時を調整し、宅配業者が引き取りにお伺い
- 返却されるパーツ／製品は、事前に集荷可能な場所まで移動をお願いいたします。
- 建物の保護などはありませんので、大きなものの場合はご注意ください。また、特殊な運搬器具やクレーンなどが必要な場合も、シスコからは手配いたしかねます。
- 交換パーツの出荷日から 10 日以内に障害パーツをご返却ください。
  ※パーツ返却が遅れる場合は、アセットリカバリーの事前承認が必要です。返却期日経過後も障害パーツが返却されなかった場合、返却されなかったパーツの定価に相当する額をご請求させていただく場合があります。

集荷依頼または返却に関するお問い合わせ

アセットリカバリーコールセンター TEL:0120-445-240 番号案内にて ”3” を選択して下さい。 Email:asset-recovery-jp@cisco.com 受付時間:9:00～17:00 (月曜から金曜まで／祝日を除く)

交換パーツの配送・現地での設定作業に戻る

機器交換時のライセンス付け替え

スマートライセンスの場合

障害機器交換の際に、スマートアカウント内のライセンス情報更新が必要となる場合があります。
お客様のスマートアカウント管理者または、バーチャルアカウント管理者によって、必要に応じてライセンス設定情報の変更(登録済デバイスの削除)や、トークンの発行を実施いただきます。
これらの作業は、Cisco Smart Software Manager (CSSM)から実施頂けます。

PAK ライセンスの場合

障害機器交換の際に、交換元製品に紐づいていたライセンスの付け替えが必要となる場合があります。
このライセンス付け替えを、License Re-host(ライセンス リホスト)と呼びます。ライセンスリホストは web 上のセルフサービスツールの Product License Registration または、通常の TAC サービスリクエストのどちらでも受け付けております。

ライセンシングポータルでライセンスリホストを行う場合のステップ

1. 障害パーツ／製品の交換に伴う、正常品（シスコ出荷品）をシスコから受け取ります。
2. Product License Registration にて、Transfer タブ配下から該当する項目を選択し、表示される内容に従い必要情報を入力し、License を入手します。
   ・License Registration Portal(LRP)内でデバイス間でライセンスを移動する方法
   ・RMA またはデバイス障害が原因でデバイス間でライセンスを移動する方法
3. Activation Key を受け取り、 正常品にインストールします。
4. 故障品をシスコへ返却します。

サービスリクエストでライセンスリホストを行う場合のステップ

1. 障害パーツ／製品の交換に伴う、正常品（シスコ出荷品）をシスコから受け取ります。
2. Activation Key 発行申請のため、Japan TAC へサービスリクエストをオープンします。
   直接 Licensing@cisco.com へ英語で申請することも可能です。(サービスリクエスト(SR)をオープンする)
   申請時には通常のサービスリクエスト申請必要情報に加え、次の情報が必要となります。
   ・パーツ交換時に通知される RMA 番号
   ・オリジナルの License の PAK 番号または、Sales Order 番号等
   ・故障機器と、正常品の Unique Device Identifier(UDI) 機器固有識別情報:
   *UDI はシリアル、MAC、Host ID 等、ライセンスに紐付く機器固有の識別情報です。機種により異なります。
   *必要情報は各製品の Cisco.com 資料, またはシスコココミュニティのシスコ製品のライセス関連を参照ください。
3. Activation Key を受け取り、 正常品にインストールします。
4. 故障品をシスコへ返却します。

注意事項

- ライセンスリホストのプロセスが適用されるのは、原則的にはパーツ交換を実施した場合のみです。
- ライセンスリホストに必要な情報は機種、Version 等により異なる場合がございます。

交換パーツの配送・現地での設定作業に戻る

3. 注意事項・参考資料

サポートの対象外となるもの・ご注意点

- 重量パーツ、ケーブル等は、ご選択いただいているサービスレベルに関わらず、配送時間は NBD（Next Business Day：翌営業日）となる場合もございます。
- 交換パーツのインストール済みソフトウェアの有無やバージョン、種類の指定、コンフィグレーションの出荷前設定はできません。オンサイト契約で、フィールドエンジニアが対応可能な製品の場合、TAC エンジニアに事前にご依頼頂くことで、ソフトウェアの変更および設定の復旧作業を行うことができます。

- サポートの対象外となる作業
  - 導入作業支援
  - 障害診断や原因の特定 / 切り分けのためのエンジニアのオンサイト派遣
  - 会議参加のための訪問
  - コンフィグレーション（設定）作成
  - オンサイト契約のサポート対象外となる作業については、「フィールドエンジニアが実施できない作業」も合わせてご覧ください。

- サポートの対象外となる製品
  - 改変した製品
  - 取り扱いを間違えた製品
  - 自然災害などの不可抗力で破損した製品
  - シスコ以外の製品
  - サポート サービス契約が締結されていないシスコ製品
  - シスコが消耗品と規定する製品
  - 詳細は Service Not Covered(英語) (日本語)をご覧下さい。

- 障害発生後にサポート サービスを契約することはできません。

- Cisco Smart Software Manager オンプレミス (旧サテライト)について
  現在、本製品は無償のソフトウェアとなり、サポートも無償で提供させていただいております。そのため、有償のテクニカルサービスとは違いがございます。本製品におけるテクニカルサポートをご利用いただくにあたりその利用方法並びにサポート内容については以下の通りです。

  - ご利用方法
    シスコアカウントを取得の上、japan-tac@cisco.com へ以下の情報をご記入いただきご連絡ください。
    1. 依頼者の 住所登録済みのシスコアカウント
    2. 氏名
    3. 会社名
    4. 電話番号
    5. メール アドレス
    6. エンドユーザ名
    7. スマート アカウントドメイン名（作成済みの場合）
    8. バーチャルアカウント名
    9. お問い合わせ内容

- サポート内容
  サポート時間　平日 9:00 – 17:00
  シビラティおよびご回答目標期日はございません。

- 注意点
  ※本サポートサービスはお客様の運用環境で生じた問題の復旧を支援するものであり、原因追及、及び原因の報告はベストエフォート対応となります。その為、復旧をお急ぎの場合、または調査を行っても原因が不明・事象が収束しない問題においては、他の製品と同様に Cisco Smart Software Manager オンプレミス（旧サテライト)の再構築やバージョンアップをお願いすることがございます。
  ※調査内容によって Cisco Smart Software Manager オンプレミス（旧サテライト)の問題ではなく、監視対象機器の問題が疑われる場合は、監視対象機器での SR Open をご対応いただくことが必要となります。そのまま継続して監視対象機器への対応はできません。

販売終了製品についてのご案内

製品はさまざまな理由から、製品ライフサイクルの終了を迎えます。市場のニーズが変化する可能性や、ネットワーク テクノロジーの変化に伴って製品が進化する可能性があります。シスコは、想定外のことを防止するため、および製品の販売終了後もサービスの継続性が実現されるように、以下の通りサポート終了プロセスを確立しています。

- サポート体制を維持するため、製品販売の終了日から 1 年後と 3 年後に一定のサービス価格の値上げが行われます。
- 製品販売の終了日以降、交換パーツが故障品と同一型番ではなく後継製品のご提供となる場合があります。
- 販売終了後のサービス価格変更以外に、為替やサポート費の変更による値下げ・値上げは随時行われます。

*サービスの複数年契約をご利用頂くと、契約期間中の価格変更の影響を受けずにサービスをご利用頂けますのでぜひご検討ください。

参考情報
- 一般製品のサポート終了ポリシー
- IPS 製品に関する販売終了ポリシー

サービス継続性
製品の販売終了日以降、ハードウェアおよびオペレーティング システムの問題については 5 年間、アプリケーション ソフトウェアの問題については 3 年間、引き続き TAC にアクセスすることができます。

TOP ページに戻る